

# 招标文件

## (商务部分)

项目名称：国家税务总局福州经济技术开发区  
税务局 2025-2026 年度采购物业管理服务项目

项目编号：FJ2025-DLGK-C0077-B00

采购人名称：国家税务总局福州经济技术开发区税  
务局

采购代理机构：福建中实招标有限公司

国家税务总局福州经济技术开发区税务局

2025 年 08 月 28 日

## 目 录

第一章 投标邀请 .....	3
第二章 投标人须知 .....	5
投标人须知前附表 .....	5
一、总则 .....	10
二、招标文件 .....	11
三、投标文件 .....	11
四、投标文件递交 .....	13
五、开标与评标 .....	13
六、中标和合同 .....	16
七、询问和质疑 .....	16
八、其他 .....	17
第三章 评标方法及标准 .....	18
第四章 政府采购合同文本 .....	23
第五章 投标文件格式 .....	35
第六章 项目采购需求 .....	66

## 第一章 投标邀请

### 项目概况

国家税务总局福州经济技术开发区税务局 2025-2026 年度采购物业管理服务项目招标项目的潜在投标人应在福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室获取招标文件，并于 2025 年 09 月 19 日 09 点 30 分（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：FJ2025-DLGK-C0077-B00

项目名称：国家税务总局福州经济技术开发区税务局 2025-2026 年度采购物业管理服务项目

预算金额：130 万元

最高限价：130 万元

采购需求：国家税务总局福州经济技术开发区税务局江滨东大道 101 号办公大楼（简称“101 号办公大楼”）面积约 9802 m<sup>2</sup>，江滨东大道 102 号办公大楼（简称“102 号办公大楼”）约 6346 m<sup>2</sup>；通和路办公区面积约 3269 m<sup>2</sup>；各分局（所）面积约 1503 m<sup>2</sup>。

合同履行期限：1 年。

本项目不接受联合体投标。

### 二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购包为专门面向中小企业采购，投标人须提供中小企业声明函。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。本项目为服务类采购项目，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：“物业管理”；

3. 本项目的特定资格要求：无。

### 三、获取招标文件

时间：2025 年 08 月 28 日至 2025 年 09 月 04 日（提供期限自本公告发布之日起不得少于 5 个工作日），每天上午 08:00 至 12:00、下午 15:00 至 18:00 北京时间（公休、法定节假日除外）。

地点：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室

方式：①现场报名：直接至我司办理，填写报名表。②通过邮件办理：将报名供应商相关信息（公司名称、联系人、公司电话、手机、传真、电子邮箱、公司地址、参与投标的项目名称及招标文件编号）发邮件至我司。邮箱：fjzszb@163.com。

售价：0 元。

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2025 年 09 月 19 日 09 点 30 分（北京时间）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于 20 日）

地点：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室开标厅。

#### 五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

#### 六、其他补充事宜

无

#### 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

##### 1. 采购人信息

名称：国家税务总局福州经济技术开发区税务局

地址：福建省福州市马尾区马尾镇江滨东大道 101 号

联系方式：邓钧烈/0591-83681911

##### 2. 采购代理机构信息（如有）

名称：福建中实招标有限公司

地址：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室

联系方式：刘冬华、郑玲、胡文姬 0591-87767686-8606

##### 3. 项目联系方式

项目联系人：刘冬华、郑玲、胡文姬

电话：0591-87767686-8606

## 第二章 投标人须知

### 投标人须知前附表

序号	类别	内容
1	项目名称、编号、预算及最高限价	项目名称：国家税务总局福州经济技术开发区税务局 2025-2026 年度采购物业管理服务项目
		项目编号：FJ2025-DLGK-C0077-B00
		项目预算：130 万元
		最高限价：130 万元
2	采购需求	详见《招标文件（技术部分）》
3	项目属性和类别	<b>项目属性：</b> <input type="checkbox"/> 货物 <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <b>项目类别：</b> <input type="checkbox"/> 信息化项目 <input checked="" type="checkbox"/> 非信息化项目
4	采购人	名称：国家税务总局福州经济技术开发区税务局 地址：福建省福州市马尾区马尾镇江滨东大道 101 号 联系电话：邓钧烈/0591-83681911
5	采购代理机构	名称：福建中实招标有限公司 地址：福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室 联系电话：0591-87767686-8606 邮箱：fjzszb@163.com
6	投标人资格要求	1. 符合国家有关法律规定，在中国境内（指关境内）注册。 2. 具备《政府采购法》第二十二条的规定： （1）具有独立承担民事责任的能力； （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； （5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； （6）法律、行政法规规定的其他条件。 3. 本项目的特定资格要求：无。
7	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受
8	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	<b>本项目为服务类采购项目，采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理</b>
9	非主体、非关键性工作分包	是否允许中标人将本项目的非主体、非关键性工作分包： 采购包 1： <input checked="" type="checkbox"/> 不允许
10	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不适用
11	采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 本采购项目拒绝进口产品参加投标
12	信息发布媒体	中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）
13	获取招标文件时间、地点和方式等	<b>时间：</b> 2025 年 08 月 28 日至 2025 年 09 月 04 日每天上午 08:00 至 12:00，下午 15:00 至 18:00（北京时间，法定节假日除外） <b>地点：</b> 福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室

		<b>方式:</b> ①现场报名: 直接至我司办理, 填写报名表。②通过邮件办理: 将报名供应商相关信息(公司名称、联系人、公司电话、手机、传真、电子邮箱、公司地址、参与投标的项目名称及招标文件编号)发邮件至我司。邮箱: fjszb@163.com。	
14	现场考察/踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织现场考察/踏勘	
15	样品	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供	
16	投标文件组成	商务部分	<b>一、资格证明文件:</b> 1. ★法人或者其他组织的营业执照等证明文件, 自然人的身份证明复印件(线上采购项目提供扫描件, 下同); 2. ★财务状况报告: 2023 年度或 2024 年度经会计师事务所审计的财务报告(须上传加盖会计师事务所公章及注册会计师签章的扫描件)(包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表(若有)及其附注(若有)、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书); 没有经审计的财务报告的, 可以提供基本开户银行出具的资信证明复印件; 3. ★依法缴纳税收: 2025 年 03 月以来不少于 1 个月依法缴纳税收(不包括个人所得税)的相关材料, 若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商, 视同满足本项资格条件要求, 如依法免税或不需要纳税的, 则应提供相应证明材料复印件; 4. ★社会保障资金: 2025 年 03 月以来不少于 1 个月的依法缴纳社会保障资金的相关材料, 若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商, 视同满足本项资格条件要求, 如依法不需要缴纳社会保障资金的, 则应提供相应证明材料复印件; 5. ★具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明; 6. ★参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明; 7. ★中小企业声明函(本项目专门面向中小企业采购, 供应商应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号印发)《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300 号)如实填写并提交此函)。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 监狱企业应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的证明文件, 残疾人福利性单位提供声明函。
			<b>二、开标一览表:</b> 1. ★投标报价表(线上采购项目, 投标人应按照投标工具的流程和提示编制并上传);
			<b>三、其他文件及资料:</b> 1. ★授权委托书(参考投标文件格式 1);

		<p>2. ★投标函（参考投标文件格式2）；</p> <p>3. 商务条款偏离表；</p> <p>4. 中小企业声明函（中小企业投标的，应按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号印发）《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）如实填写并提交此函）；</p> <p>5. 监狱企业证明文件[监狱企业投标的，应提交省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的证明文件]；</p> <p>6. 残疾人福利性单位声明函（残疾人福利性单位投标的，应提交此函）；</p> <p>7. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
	技术部分	<p>1. 技术条款偏离表；</p> <p>2. 服务方案；</p> <p>3. 投标人认为需要提供的其它说明和资料。</p>
		<b>1. 以上带★的文件及资料未提供或提供的无效，则投标无效。</b>
17	投标有效期	从提交投标文件的截止之日起计算90日历日。
18	提交投标文件方式、截止时间、开标时间、地点	<p><b>提交方式：</b>纸质文件提交</p> <p><b>投标截止时间和开标时间：</b>2025年09月19日09点30分（北京时间）</p> <p><b>开标方式：</b>线下开标</p> <p><b>提交投标文件地点：</b>福州市鼓楼区华林路201号华林大厦10层02室开标厅</p> <p><b>开标地点：</b>福州市鼓楼区华林路201号华林大厦10层02室开标厅</p> <p><b>联系电话：</b>0591-87767686-8606</p>
19	投标保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不要求提供
20	不予退还投标保证金的情形	<p>有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：</p> <p>(1) 投标人串通投标或有视为串通投标情形之一的；</p> <p>(2) 投标人提供虚假材料；</p> <p>(3) 投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；</p> <p>(4) 投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标文件；</p> <p>(5) 中标人有下列情形之一的：</p> <p>a. 除不可抗力外，因中标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；</p> <p>b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。</p> <p>注：若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。</p> <p>其他不予退还投标保证金的情形：无。</p>
21	信用记录审查	根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）规定，开标结束后，采购人、采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），对投标人截止到投标截止时间的信用记录进行审查，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合

		<p>《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，其投标将被拒绝。</p> <p>本次查询的信用记录仅限于本项目使用，查询结果将留存在采购档案中。</p> <p>在上述指定网站不能查询信用信息的投标人，应提供相关证明材料（原件加盖公章）。</p>
22	支持中小企业发展	<p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号），鼓励中小企业参加本项目采购活动。</p> <p>在货物采购项目中，满足所有标的均由中小企业制造，即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>在服务采购项目中，满足服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，可享受中小企业扶持政策。</p> <p>本项目：  <input checked="" type="checkbox"/>专门面向中小企业采购项目。  <input type="checkbox"/>预留份额面向中小企业采购项目（说明：/）。  <input type="checkbox"/>非专门面向中小企业采购项目。对小型和微型企业的投标价格给予/%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p>
23	支持监狱企业发展	<p>根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号），监狱企业视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第22项</b>享受价格扣除政策。</p>
24	促进残疾人就业	<p>根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按照<b>投标人须知前附表第22项</b>享受价格扣除政策。</p>
25	其他法律法规强制性规定或扶持政策	<p>本项目中强制采购节能产品的货物名称：          采购包1：本项目不适用。          注：投标人所投上述产品必须具有节能产品认证证书，并提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，否则投标无效。</p> <p>本项目中采购信息安全产品的货物名称：          采购包1：本项目不适用。          注：投标人所投上述产品需为国家认证的信息安全产品，并提供由中国网络安全审查技术与认证中心（原中国信息安全认证中心）按国家标准认证颁发的有效认证证书复印件，否则投标无效。</p> <p>其他法律法规强制性规定或扶持政策：          采购包1：无。</p>
26	评标方法及分值	<p><input checked="" type="checkbox"/>本项目采用综合评分法，其中价格分值为18分，其他因素分值为82分，详见招标文件商务部分第三章。</p>
27	履约保证金	<p><input checked="" type="checkbox"/>不要求提供</p>
28	接收质疑的方式、部门、电话和通讯地址	<p>质疑联系方式：          （1）接收质疑函的方式：<u>纸质原件递交</u>          （2）联系部门：<u>招标部</u>          （3）联系电话：<u>0591-87767689-8606</u></p>

		<p>(4) 通讯地址：<u>福州市鼓楼区华林路 201 号华林大厦 10 层 02 室</u></p> <p>(5) 电子邮箱：<u>fjzszb@163.com</u></p>
29	需提交的投标文件份数	<p>需提交的投标文件份数：</p> <p>(1) 正本 1 份、副本 4 份。</p> <p>(2) 电子文件 1 份 (<input checked="" type="checkbox"/>扫描件 <input type="checkbox"/>Word)。</p> <p>采用光盘或 U 盘刻录提交。</p>
30	代理费用	<p>代理费用：</p> <p>(1) 本项目代理费用由(中标人)支付。</p> <p>(2) 代理费用收取方式及标准：</p> <p>采购包 1：1. 收费标准以单个采购包的中标金额为准，按国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格【2002】1980 号)规定收费标准计取：(0, 100]万元 1.50%；(100, 500]万元 0.8%。</p> <p>2. 代理服务费由中标人在领取中标通知书的同时，以转账、电汇、现金存款等付款方式一次性缴清。</p> <p>3. 代理服务费缴交账号：</p> <p>开户行：交通银行福州华林支行</p> <p>账 号：351008040018000752005</p> <p>开户名：福建中实招标有限公司</p>
31	其他补充事项	无

## 一、总则

### 1. 预算资金及来源

1.1 本项目已经**国家税务总局福州经济技术开发区税务局**批准立项。

1.2 本项目预算资金见**投标人须知前附表**，已列入**国家税务总局福州经济技术开发区税务局**预算。

### 2. 合格的产品和服务

2.1 本项目所涉及的所有产品和服务均应来自中国境内（指关境内），合同金额的支付也仅限于这些产品和服务。

2.2 合格的产品和服务即**采购需求见招标文件（技术部分）**。

2.3 投标人应保证所提供的产品及服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、工业设计权及使用权）的请求及起诉。

### 3. 合格的投标人

#### 3.1 一般规定

3.1.1 投标人应遵守《政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《政府采购质疑和投诉办法》及有关政府采购的规定，同时还应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定。

3.1.2 投标人的资格要求及本项目的特定资格要求见**投标人须知前附表**。

3.1.3 资格条件中所称“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。

“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

#### 3.1.4 信用记录要求

采购人、采购代理机构应当通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）等渠道查询投标人的信用记录，并对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参与政府采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

#### 3.2 联合体

3.2.1 若本项目接受联合体投标，则两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购。

3.2.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方应按第二章要求提供资格条件材料。

3.2.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

3.2.4 联合体应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。

3.2.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.2.6 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

#### 3.3 禁止规定

3.3.1 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一采购包的政府采购活动。否则投标均无效。

3.3.2 除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则投标无效。

#### **4. 投标费用**

4.1 投标人应承担所有与编写、提交投标文件有关的费用，不论招标的结果如何，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## **二、招标文件**

### **5. 招标文件构成**

#### **第一部分 商务部分**

- (1) 招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 评标方法及标准
- (4) 政府采购合同文本
- (5) 投标文件格式

#### **第二部分 技术部分**

### **6. 招标文件询问、澄清或修改**

6.1 投标人对招标文件如有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。如有必要，采购人或者采购代理机构可对招标文件进行澄清或者修改。

6.2 采购人或者采购代理机构可主动对招标文件进行必要的澄清或者修改，但不得改变采购标的和资格条件。

6.3 澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告，线上采购项目还应通过国家税务总局政府采购评审管理系统（以下简称“评审管理系统”）通知所有获取招标文件的潜在投标人。

6.4 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式或通过评审管理系统（适用于线上采购，下同）通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

6.5 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

## **三、投标文件**

### **7. 投标文件编制**

#### **7.1 投标文件的编制**

7.1.1 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行投标文件的编制。

7.1.2 投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可分离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

#### **7.2 投标文件的语言**

7.2.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本并使用中文简化字，若有不同文本，以中文简化字文本为准。

7.2.2 投标文件提供的全部资料中，若属于非中文描述的，应同时提供中文简化字译本。

7.2.3 除在招标文件的要求中另有规定外，投标文件计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

7.3 投标人制作投标文件前须提前办理数字证书和电子签章,办理方式和注意事项详见网站《供应商操作手册》。供应商在国家税务总局集中采购中心网站(<https://swcg.chinatax.gov.cn>)“下载中心”下载并安装“供应商投标工具”,使用投标工具编制投标文件。(线上采购项目适用)

## 8. 投标文件的组成

8.1 投标文件包括商务部分和技术部分。

8.2 投标文件**商务部分**主要包括的文件和资料:

8.2.1 资格证明文件,见**投标人须知前附表**。

8.2.2 其他文件及资料,见**投标人须知前附表**。

8.3 投标文件**技术部分**主要包括的文件及资料,见**投标人须知前附表**。

8.4 证明资料如标明有效期的,必须在有效期内。

## 9. 报价要求

9.1 除招标文件另有规定外,投标应以人民币报价,线上采购项目还须按照投标工具的流程和提示编制并上传投标报价表。

9.2 本项目不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。

9.3 本项目以投标报价为依据计算价格分。投标报价应包括招标文件中要求投标人承担所有工作内容的全部费用。

9.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

9.5 最低报价不能作为中标的保证。

## 10. 投标文件的书写、密封、签署、盖章

### 10.1 书写

10.1.1 投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写。

10.1.2 投标文件内容应没有涂改或行间插字。若有前述改动,在改动处应由单位负责人(投标人代表)签字确认或加盖投标人的单位公章或校正章。

### 10.2 密封

10.2.1 投标文件应胶装或装订成册,避免材料散装、脱落。

10.2.2 投标文件应使用不透明的牛皮纸或档案袋等材料密封包装,并在外包装封面注明“正本”或“副本”,以及项目编号、项目名称、开标时间等信息,避免投标文件被误拆或提前拆封。投标文件正本应按上述要求制作。副本可按上述要求制作,也可用正本的完整复印件,并与正本保持一致(若不一致,以正本为准)

### 10.3 签署、盖章

10.3.1 投标文件中要求签字处应由投标人的单位负责人(投标人代表)签字或加盖个人印章。

10.3.2 投标文件必须按照招标文件给出文件格式的签署要求进行签署。

10.3.3 投标人在“**投标函**”“**法定代表人授权委托书**”上应当按格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章,并按照招标文件第五章投标文件格式中的相应格式文件要求签署全名或加盖名章。

10.3.4 投标文件中的“盖章”指加盖投标人的“公章”,而非“合同专用章”、“投标专用章”等其他非公章。

10.3.5 线上采购项目可以使用电子签章。

## 11. 投标有效期

11.1 投标有效期见**投标人须知前附表**，在此期间，投标文件对投标人具有法律约束力，以保证采购人或者采购代理机构有足够的时间完成评标、定标以及签订合同。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则作为无效投标处理。

11.2 特殊情况下，在原投标有效期期满之前，采购人或者采购代理机构可征得投标人同意延长投标有效期。

## 四、投标文件递交

### 12. 投标文件递交

12.1 投标人应当在**投标人须知前附表**要求提交投标文件截止时间前，根据《投标人须知前附表》载明方式提交投标文件。提交投标文件截止时间后，递交投标文件的投标将被拒绝。

12.2 线上采购项目应登录评审管理系统并使用投标工具加密上传投标文件。除上述方式之外，不接受投标人以纸质文件以及其他任何方式提交的投标文件。投标人应充分考虑网络传输时间等因素，合理安排上传时间。提交投标文件截止时间后，评审管理系统不提供投标文件上传功能。投标人未完成投标文件上传的，投标将被拒绝。

### 13. 投标文件补充、修改或撤回

13.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

13.2 线上采购项目，投标人在投标截止时间前，可以登录评审管理系统对所提交的投标文件进行撤回、补充、修改、重新提交。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章。

13.3 提交投标文件截止时间后，不支持对已提交的投标文件作任何补充、修改或者撤回。

## 五、开标与评标

### 14. 开标

14.1 开标在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点详见**投标人须知前附表**。

14.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

14.3 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

14.4 开标过程由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

14.5 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

14.6 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员（包括评标委员会的组成人员）与其他投标人有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

14.7 对线上采购项目，采购人或者采购代理机构将在**投标人须知前附表**规定的时间进行电子开标，采购人或者采购代理机构将对开标、评标现场活动进行全程录音录像，音像资料作为采购文件一并存档。开标由采购人或者采购代理机构主持，投标人通过登录评审管理系统进入开标大厅远程参加。

## 15. 投标资格审查

15.1 公开招标采购项目开标结束后，由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

15.1.1 审查投标人按照8.2.1提交的“**资格证明文件**”。

15.1.2 信用记录审查。见**投标人须知前附表**。

15.2 未通过资格审查的投标人，其投标无效。

15.3 合格投标人不足3家的，不得评标。

## 16. 评标委员会的组成

16.1 采购人或者采购代理机构根据有关法律法规规定组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

## 17. 投标符合性审查

17.1 评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。

17.2 未通过符合性审查的投标人，其投标无效。

17.3 通过符合性审查的投标人不足3家的，应予以废标。

## 18. 投标文件的澄清

18.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内 容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

18.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。（线上采购项目的通过评审管理系统上传加盖电子公章的扫描件）。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

18.3 关于投标描述（即投标文件中描述的内容）

（1）投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本节第 18.1 条规定执行。

（2）投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

①评标委员会将要求投标人进行书面澄清，无法澄清的将按照不利于投标人的内容进行评标。

②投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

（3）若中标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，中标人应自行承担由此产生的风险及费用。

18.4 除评标委员会要求投标人做出的澄清、说明或者补正以外，评标委员会不接受投标人的任何询问、说明、更改及文件。

18.5 投标人的澄清必须在规定的时间内提交。

## 19. 核价原则

19.1 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（总报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（总报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照18.2条的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

## 20. 投标无效

20.1 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在资格审查时按照投标无效处理：

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 投标文件组成中“资格证明文件”未提供或无效的；

(3) 未通过信用记录审查或未提供相关证明材料的。

20.2 投标人及投标文件有下列情况之一的，应当在符合性审查时按照投标无效处理：

(1) 投标文件组成中除“资格证明文件”外，★条款相关文件及资料未提供或提供无效的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(4) 投标有效期不足的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

20.3 除20.1及20.2情形外，投标人及投标文件有下列情况之一的，应当按照投标无效处理：

(1) 提供虚假投标文件材料的；

(2) 投标人串通投标的；

(3) 投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且不能证明其报价合理性的。

(4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 21. 比较与评价

21.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.2 价格分应当采用低价优先法计算。小型、微型企业和监狱企业、残疾人福利性单位的投标报价按照**投标人须知前附表**规定，分别给予扣除，并以扣除后的报价计算价格分。未提供《中小型企业声明函》、《监狱企业证明文件》、《残疾人福利性单位声明函》的，价格不予扣除。同一投标人不得重复享受价格扣除政策。

21.3 评标委员会各成员独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总得出每个投标人的评审得分。

21.4 评标结果按评审得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

21.5 评标方法及标准**详见招标文件商务部分第三章**。

21.6 评标委员会成员应当在评标报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 22. 废标

22.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

(1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

22.2 废标后，采购人或者采购代理机构将废标理由通知所有投标人。

## 六、中标和合同

### 23. 中标

23.1 采购代理机构应当在评标结束后2个工作日内将评标报告送采购人。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

采购人自行组织招标的，采购人应当在评标结束后5个工作日内，按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人。

23.2 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在**投标人须知前附表**规定的媒体上公告中标结果，招标文件应随中标结果同时公告。中标公告期限为1个工作日。

23.3 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书（对线上采购项目，通过评审管理系统发出中标通知书）；对未通过资格审查的投标人，告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，同时告知未中标人本人的评审得分与排序。

23.4 中标通知书发出后，采购人或者采购代理机构不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

23.5 中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

### 24. 签订合同

24.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订合同。线上采购项目可通过评审管理系统签订合同。

24.2 所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

24.3 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

24.4 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

### 25. 履约保证金

25.1 需提交履约保证金的项目，中标人应在合同签订之日起30日内，按照**投标人须知前附表**的规定，向采购人提交履约保证金。

## 七、询问和质疑

### 26. 询问

26.1 潜在投标人、投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 27. 质疑

27.1 潜在投标人、投标人（统称质疑人）认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑（线上采购项目可以通过评审管理系统提交）。联系部门、联系电话、通讯地址、电子邮箱见**投标人须知前附表**。

27.2 在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

27.3 质疑人应知其权益受到损害之日，是指：

- (1) 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届

满之日；

(2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

27.4 质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者签章，并加盖公章。

27.5 采购人或者代理机构应当在收到供应商的质疑函后7个工作日内，对质疑内容作出答复，书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不得涉及商业秘密。

27.6 质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级人民政府财政部门投诉。

27.7 投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

## 八、其他

### 28. 保密

28.1 采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

28.2 评标委员会成员和参与评标工作的有关人员应对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

### 29. 知识产权与规避专利、版权纠纷

#### 29.1 知识产权

29.1.1 项目系统的版权属于采购人所有，中标人应向采购人开放并提供涉及本项目软件开发、升级完善、运行维护等工作的全部源代码（含保证期内的后续升级版本）。由本项目系统形成的技术和成果的专利申请权、专利权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归采购人所有。

#### 29.2 规避专利、版权纠纷

29.2.1 投标人应保证其投标方案中的有关软件、文件、图纸等没有违反有关专利和版权等知识产权的规定。

29.2.2 中标人应保证采购人在中华人民共和国使用本项目成果任何一部分、或接受乙方服务时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权等知识产权的索赔或起诉。

29.2.3 如果采购人在使用本项目任何一部分时被任何第三方诉称侵犯了第三方知识产权或任何其它权利，中标人应负责处理这一指控并应以中标人的名义自负费用向起诉方提出抗辩。由此可能产生的一切法律责任和经济责任均由中标人承担。

29.2.4 如果采购人发现任何第三方在采购人未被许可的范围内非法使用采购人获得的知识产权，采购人应通知中标人。中标人应在收到采购人通知后14天内采取行动制止非法使用行为，否则由中标人承担相应的责任。

### 第三章 评标方法及标准

#### 1. 评标方法

1.1 本项目评标方法：采用综合评分法

#### 2. 评标标准

2.1 本项目采用综合评分法进行评标，综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。评审因素主要内容如下表。

2.2 本项目价格分值为18分，其余评审因素分值为82分。

各部分评分分值分布如下：

A：价格部分评分                      满分 18 分

B：技术部分评分                      满分 59 分

C：商务部分评分                      满分 23 分

各评委评分 B、C 算术平均值为最终得分。

计算分数时四舍五入取小数点后 2 位数。

综合得分：  $P=A+B+C$

评审标准如下：

**A：价格部分评分满分为 18.00 分**

评标项目	评标分值	评标方法描述
1. 价格部分 (满分 18 分)	18	<p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格分值</p> <p>评标基准价是指满足招标文件要求且价格最低的投标报价</p> <p>注：采购人不接受投标人的恶意低价竞争，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，要求其在评标现场提供书面说明，并提交相关证明材料，投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将对其作为无效投标处理。</p>

**B：技术部分评分满分为 59.00 分**

评标项目	评标分值	评标方法描述
B1 管理方案	6	<p>根据投标人针对本项目的特点、难点提出相应的管理方案（内容包含但不限于①提出相应解决措施；②服务质量管理目标；③制定日常管理制度；④常规信息反馈渠道及处理机制）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 6 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 4 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。</p>
B2 公共秩序维护方案	5	<p>根据投标人针对本项目制定的公共秩序维护方案（内容包含但不限于①日常治安管理；②安防监控系统管理；③车辆停放管理的人员和行程安排；④质量标准等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 5 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 4 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要</p>

评标项目	评标分值	评标方法描述
		未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B3 公用设施设备维护方案	4	根据投标人针对本项目制定的公用设施设备维护管理方案（内容包含但不限于①配电系统；②电梯系统；③中央空调系统；④给排水系统；⑤安防监控系统；⑥门禁系统；⑦消防系统的日常运行；⑧维护管理；⑨突发性故障应急等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 4 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 3 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B4 保洁服务方案	4	根据投标人针对本项目制定的保洁服务方案（内容包含但不限于①日常保洁；②垃圾清运；③卫生消杀服务的内容；④人员配备；⑤作业流程；⑥服务质量标准等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 4 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 3 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B5 人员稳定监管措施方案	4	根据投标人针对本项目提供的人员稳定监管措施方案（内容包含但不限于①日常工作规范监管措施方案；②人员稳定措施；③人员监管措施等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 4 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 3 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B6 会务服务方案	4	根据投标人针对本项目制定的会务服务方案（内容包含但不限于①会前准备；②会中服务；③会后整理等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 4 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 3 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 2 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B7 突发事件应急保障预案	5	根据投标人制定的突发事件应急保障预案（包含但不限于①防灾减灾<地震、台风、暴雨等自然灾害>;②安全事故<火灾、暴恐、投毒、治安案件、危化品管理、食物中毒>;③公共卫生事件如疫情以及意外伤亡等）进行评分：方案包含的要点齐全无缺漏项、内容详细、措施具体、内容与要点相符且能够适用于本项目得 5 分；方案所包含的要点齐全，内容与要点相符、措施不够具体但基本能够适用于本项目的得 4 分；方案所包含的要点有缺项、或仅有纲要未展开描述的得 3 分；未提供任何方案或与本项内容不符合的不得分。
B8 项目团队（同一人不重复得	4	(1) 项目经理：投标人拟派驻本项目的项目负责人（项目经理）具有：①本科及以上学历的得 2 分；②5 年及以上物业管理经验（至投标截止时间前）的得 2 分。本项满分 4 分。须提供该人员毕业证书复

评标项目	评标分值	评标方法描述
分)		印件（或学信网查询截图）、有效身份证复印件、物业项目管理经验证明[如项目合同（体现人员信息）或业主证明材料（经业主单位盖章）等能体现对应人员的工作经验证明材料]以及投标截止时间前六个月（不含投标截止时间当月）中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟）视同满足社保要求],未提供或不符合要求的不得分。
	4	(2)综合主管:投标人拟派驻本项目的综合主管具有:①本科及以上学历,得2分;②5年及以上物业服务工作经验(至投标截止时间前),得2分。须提供以上人员毕业证书复印件(或学信网查询截图)、有效身份证复印件、物业服务工作经验证明[如项目合同(体现人员信息)或业主证明材料(经业主单位盖章)等能体现对应人员的工作经验证明材料]以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的不得分。
	2	(3)会务人员:投标人拟派驻本项目的会务人员具有:①本科及以上学历,得1分;②5年及以上物业服务工作经验(至投标截止时间前),得1分。须提供以上人员毕业证书复印件(或学信网查询截图)、有效身份证复印件、物业服务工作经验证明[如项目合同(体现人员信息)或业主证明材料(经业主单位盖章)等能体现对应人员的工作经验证明材料]以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的不得分。
	6	(4)工程主管:投标人拟派本项目的工程主管具有:①本科及以上学历,得2分;②5年及以上物业服务工程类工作经验(至投标截止时间前),得2分;③年龄50周岁以下(至投标截止时间前),得2分。须提供以上人员相关毕业证书复印件(或学信网查询截图)、有效身份证复印件、物业服务工程类工作经验证明[如项目合同(体现人员信息)或业主证明材料(经业主单位盖章)等能体现对应人员的工作经验证明材料]以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的均不得分。
	4	(5)工程技术人员:投标人拟投入本项目的工程技术人员具有:①大专及以上学历,得1分;②政府职能部门颁发的高压电工作业证,得1分;③年龄50周岁以下(至投标截止时间前),得1分;④5年及以上物业服务工程类工作经验(至投标截止时间前),得1分。须提供以上人员相关证书复印件、毕业证书复印件(或学信网查询截图)、有效身份证复印件、物业服务工程类工作经验证明[如项目合同(体现人员信息)或业主证明材料(经业主单位盖章)等能体现对应人员的

评标项目	评标分值	评标方法描述
		工作经验证明材料]以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的均不得分。
	4	(6)安保主管:投标人拟派驻本项目的安保主管具有:①大专或以上学历,得2分;②人社部门颁发的保安员二级/技师及以上证书,得2分。须提供以上人员有效身份证复印件、人社部门颁发的二级/技师及以上保安员职业资格证书、毕业证书复印件(或学信网查询截图)以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的均不得分。
	3	(7)投标人拟投入本项目安保人员,从事保安岗位的需持保安员证上岗,其中每有一名退役或退伍军人的得1分,满分3分。须提供上述人员有效身份证复印件、退役或退伍证明或退役军人优待证以及投标截止时间前六个月(不含投标截止时间当月)中任一个月份投标人为其缴交社保的证明材料复印件[若为投标文件递交截止时间的当月成立的供应商,可提供依法缴纳社会保障资金承诺书(格式自拟)视同满足社保要求],未提供或不符合要求的均不得分。

**C: 商务部分评分满分为 23 分**

评标项目	评标分值	评标方法描述
C1 体系认证	3	根据投标人具有质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证情况进行评分:具备上述每项证书且在有效期内的得1分,满分3分,须提供有效期内的证书复印件,否则不得分。
C2 项目案例	6	根据投标人提供的自2020年1月1日至本项目投标截止时间止(以合同签订日期为准)自身已完成或正在履约与本项目同类的案例情况进行评分:每提供1份案例证明得1分,满分6分。须提供上述案例项目的中标/成交公告(提供相关网站中标/成交公告的下载网页并注明网址)、中标/成交通知书复印件、采购合同文本复印件、以及业主单位或其使用部门出具的验收合格证明文件复印件(尚在履约的提供合同或合同期限内任意一个月的收款凭证及发票),未同时提供的则不得分。同一业主单位或其使用部门出具的案例项目只计算一次。
C3 满意度评价	6	根据投标人提供的自2020年1月1日至本项目投标截止时间止(以合同签订日期为准)自身完成的与本项目同类的项目的业主单位或其使用部门满意度证明材料进行评分:每提供一份满意度证明材料的得1分,满分6分。每份满意度证明材料须同时包含:中标/成交公告(提供相关网站中标/成交公告的下载网页并注明网址)、中标/成交通知书复印件、采购合同文本复印件、以及业主单位盖章或其使用部门的评价为“满意”或“优秀”等同等意义的满意度证明材料,未同时提供的则不得分。同一业主单位或其使用部门出具的满意度证明只计算一次。C2、C3项可重复计分。
C4 职工权	4	投标人承诺中标后为本项目所有员工购买个人意外伤害商业保险

评标项目	评标分值	评标方法描述
益保障		或雇主责任险且投保赔付金额≥150万元人民币的得4分,100万元≤投保赔付金额<150万元人民币的得3分,50万元≤投保赔付金额<100万元人民币的得2分,投保赔付金额<50万元人民币的不得分。投标人须提供承诺函(格式自拟)加盖公章,否则不得分。
C5 应急响应	4	投标人承诺如遇特殊情况需增加后勤保障人员的,能够无条件为采购人临时调派符合要求的保障人员的得4分。投标人须提供承诺函(格式自拟),并加盖投标人公章,否则不得分。

注:评分项中涉及的相关证明材料(如证书、公告、合同、通知书、验收证明、荣誉证书等)若有属于“可以通过互联网或者相关信息系统查询的信息”,供应商可不提供复印件,提供查询网址链接、证书编号(或提供查询所需信息)视同响应评分项要求。若评委会通过供应商提供的查询网址链接无法查询或查询到信息不符合采购文件要求的,评委会将按照不利于供应商的内容进行认定。

### 2.3 落实政府采购政策进行价格调整的规则:

政府采购政策	价格扣除规则	享受价格扣除的条件
节约能源政策		本项目不适用
保护环境政策		本项目不适用
促进中小企业发展政策	本项目专门面向中小企业采购,小型、微型企业在价格评审阶段不再享受价格优惠扣除。	在货物采购项目中,满足所有标的均由中小企业制造,即所有标的均由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标的,可享受中小企业扶持政策。
促进残疾人就业政策		在服务采购项目中,满足服务由中小企业承接,即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的,可享受中小企业扶持政策。
支持监狱企业发展政策		

### 2.4 推荐中标候选人

2.4.1按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

2.4.2本采购包推荐中标候选人的数量: 1 家。

2.4.3中标人数量: 1 家。

中标候选人并列的,按照 技术得分由高到低 的方式确定中标人。招标文件未规定的,采取随机抽取的方式确定。

## 第四章 政府采购合同文本

### 合 同 书

项目名称：\_\_\_\_\_

包 号：\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方： 国家税务总局福州经济技术开发区税务局

乙 方： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

合同条款前附表

序号	内 容		
1	合同名称		
2	合同编号		
3	合同类型		
4	定价方式		
5	甲方名称		
	甲方地址		
	甲方相关部门	甲方采购部门	
		联系人	
		联系电话	
		甲方需求部门	
		联系人	
联系电话			
6	乙方名称		
	乙方企业性质	<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小型企业 <input type="checkbox"/> 微型企业 <input type="checkbox"/> 监狱企业 <input type="checkbox"/> 残疾人福利性单位 <input type="checkbox"/> 其他	
	乙方地址		
	乙方联系人		
	联系电话		
	传真		
7	合同金额	人民币_____元整（¥_____）。	
8	服务内容	概述服务内容，详见招标文件采购需求。	

9	合同付款	<p>合同以人民币结算，付款方式：  第一次付款：在_____后，甲方支付乙方合同金额__%的款项，即人民币_____元整（¥_____）；  第二次付款：在_____后，甲方支付乙方合同金额__%的款项，即人民币_____元整（¥_____）；  ……  每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交验收意见。  甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后__日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过__日。</p>
10	履约保证金及返还	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不要求提供履约保证金。
11	合同履行期限	自合同签订之日起至合同全部权利义务履行完毕之日止
12	服务期	__年__月__日至__年__月__日
13	合同履行地点	合同约定地点或甲方指定地点
14	合同纠纷解决方式	<p>甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始__天内仍不能解决，可以选择以下途径之一解决纠纷：  <input type="checkbox"/>向甲方所在地仲裁委员会或_____仲裁委员会申请仲裁  <input type="checkbox"/>向甲方所在地人民法院或_____人民法院提起诉讼</p>

## 一 合 同

国家税务总局福州经济技术开发区税务局（以下简称“甲方”）通过\_\_\_\_\_式采购，确定\_\_\_\_\_公司（以下简称“乙方”）为《\_\_\_\_\_项目》中标（成交）供应商。甲乙双方同意按照该项目招标（采购）文件约定的内容，签署《\_\_\_\_\_合同书》（合同编号：\_\_\_\_\_，以下简称“合同”）。

### 1. 合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同通用条款；
- (2) 报价表（总报价表和分项报价表）；
- (3) 招标（采购）文件；
- (4) 投标（响应）文件。

### 2. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

### 3. 合同金额

本合同总金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。本项目以\_\_\_个月为1个服务周期，每个服务周期合同金额为人民币\_\_\_\_\_元整（¥\_\_\_\_\_）。

### 4. 付款条件

本项目每\_\_\_个月为1个服务周期，共\_\_\_个服务周期。每个服务周期，甲方按照采购文件和合同约定对乙方提供的服务进行考核或验收后支付相应款项。

合同以人民币结算，付款方式：

第一次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方合同金额\_\_\_%的款项，即人民币元整（¥\_\_\_\_\_）；

第二次付款：在\_\_\_\_\_后，甲方支付乙方合同金额\_\_\_%的款项，即人民币元整（¥\_\_\_\_\_）；

.....

每次办理付款时，乙方应提供发票、付款申请（格式另附）、合同或合同关键页复印件、合同约定的其他资料。涉及验收的，应同时提交甲方需求部门出具的验收意见。

甲方在收到发票等合同约定资料后，进行核实。满足合同约定支付条件的，自收到发票后\_\_\_日内将资金支付到乙方账户，特殊情形付款期限最长不超过\_\_\_日。

### 5. 合同签订及生效

本合同一式\_\_\_份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

乙方由法定代表人签订合同的，应提供法定代表人身份证复印件；乙方由被授权人签订合同的，应提供授权委托书和法定代表人及被授权人身份证复印件。

甲方：国家税务总局福州经济技术开发区税务局 乙方：

签字：

签字：

盖章：

盖章：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

## 二 合同通用条款

### 1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指国家税务总局福州经济技术开发区税务局。

1.1.1 “甲方采购部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方采购部门”。

1.1.2 “甲方需求部门”见“合同条款前附表”第5项“甲方需求部门”。

1.2 “乙方”见“合同条款前附表”第6项“乙方名称”。

1.3 “合同”系指甲乙双方签订的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.4 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

### 2. 标准

2.1 乙方为甲方交付或提供的服务应符合招标（采购）文件所述的标准，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 3. 服务

3.1 本项目的“服务”见“合同条款前附表”第8项“服务内容”。

3.2 乙方应保证所提供的服务符合合同规定的要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

3.3 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同约定的结果，达到本合同约定的预期目标。对任何情况下出现的问题，应尽快提出解决方案。

3.4 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

3.5 除合同条款另行规定外，伴随服务的费用应含在合同价中，不单独进行支付。

### 4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权（专利权、商标权、软件著作权、版权等）的起诉。

4.2 甲方对项目实施过程中所产生的所有成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等）享有永久使用权、复制权和修改权，其专利申请权、专利权、软件著作权、技术秘密的所有权、使用权、转让权等知识产权归甲方所有。

4.3 乙方不得利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品，不得利用开发便利变相收费或搭车收费。

### 5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产

权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的软硬件、文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄漏、公开或传播甲方的信息；
- (2) 在开发过程中对数据的处理方式应事先得到甲方的许可；
- (3) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式（如 E-mail）携带出甲方场所；
- (5) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (6) 严禁在提交的软件产品中设置远程维护接口和后门程序；
- (7) 不得进行系统软硬件设备的远程维护；
- (8) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但是不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

## **6. 履约验收要求**

6.1 甲方需求部门严格按照采购合同开展履约验收。验收时,应当按照本合同约定的技术、服务和安全标准，对供应商各项义务履行情况进行验收确认。未约定相关标准的，应当按照国家强制性规定、政策要求、安全标准和行业有关标准进行验收确认。验收结束后，应当出具验收意见，列明合同事项、验收标准及验收情况，由全体验收人员签字。

6.2 具体履约验收要求详见招标（采购）文件。

## **7. 履约保证金**

7.1 需提交履约保证金的项目，乙方应按照“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”提交履约保证金。

7.2 履约保证金的金额可用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

7.3 如乙方未能按时支付合同约定的违约金、赔偿金、其他应付款项等的，甲方有权按照本合同的约定从履约保证金中扣除上述款项。乙方应在甲方扣除履约保证金后 15 天内，及时补充扣除部分金额。若逾期补充的，每日应按应补充金额的万分之五（0.05%）支付甲方违约金。

7.4 乙方不履行合同、或者履行合同义务不符合约定使得合同目的不能实现，履约保证金不予退还，并按合同约定支付违约金、赔偿金等。

7.5 履约保证金在合同履行期满后，扣除相应款项（如有）且双方无争议后，凭返还申请等资料一次性无息返还，详见“合同条款前附表”第 10 项“履约保证金及返还”。

## 8. 履约延误

8.1 乙方应按照本合同的规定提供服务。

8.2 如乙方迟延履行合同义务，甲方将从应付合同金额中扣除误期违约金，每延误一天误期违约金按合同总金额的万分之三（0.03%）计收。乙方支付的误期违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

8.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期返还的，双方协商解决。

## 9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 除应支付甲方违约金等外，甲方有权根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

## 10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后3日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

## 11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始\_\_\_\_天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或\_\_\_\_\_仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或\_\_\_\_\_人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## 12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重

大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果（包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等），另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

### **13. 破产终止合同**

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

### **14. 其他情况的终止合同**

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

### **15. 合同修改或变更**

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

## **16. 转让和分包**

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## **17. 合同语言**

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

## **18. 适用法律**

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

## **19. 税费**

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

## **20. 合同生效**

20.1 本合同一式\_\_\_份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

三 招标（采购）文件及投标（响应）文件（如需要，可另附）

四 报价表（总报价表和分项报价表，如有需要可另附）

## 第五章 投标文件格式

投标人必须按下列文本格式，如实提供具有法律效力的资格证明文件和真实有效的其他文件资料，任何不按下列文本格式提供或有实质性变更将由投标人承担风险。

1. 投标人应严格按照本章规定填写和提交全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或查找不到，后果由投标人承担。

2. 所附表格中要求回答的全部问题和信息都必须正面回答。

3. 资格声明文件的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4. 评标委员会将应用投标人提交的资料并根据自己的判断，决定投标人履行合同的合格性及能力。

5. 全部文件应按投标人须知中规定的语言提交。

6. 以下格式文件为要求填写内容的固定格式，投标人不得擅自修改格式，其他未提供格式的文件和资料由投标人自行设计编制格式填写。



# 投 标 文 件

## 商务部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

所投采购包: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

**格式 1 授权委托书**  
**1-1 法定代表人授权委托书**  
(适用于授权代表参加投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明: 注册于\_\_\_\_\_ (投标人住址) 的\_\_\_\_\_ (投标人名称) 法定代表人\_\_\_\_\_ (姓名、职务) 代表本公司授权\_\_\_\_\_ (被授权投标代表姓名、职务) 为本公司的合法投标代表, 就贵方组织的《\_\_\_\_\_ 项目》(项目编号: \_\_\_\_\_) 投标、合同的执行, 以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于\_\_\_\_\_ 年\_\_\_\_\_ 月\_\_\_\_\_ 日生效, 特此声明。

被授权投标代表无转委托权。

被授权投标代表身份证复印件

投标人名称 (公章): \_\_\_\_\_

法定代表人 (签字或签章): \_\_\_\_\_

被授权投标代表 (签字): \_\_\_\_\_

被授权投标代表联系电话: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_

特别说明:

1. 投标人如由被授权投标代表参与投标活动的, 须同时提供《法定代表人授权委托书》和被授权投标代表身份证复印件 (线上采购项目提供扫描件, 下同)。《法定代表人授权委托书》应当按本格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章, 并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章。(线上采购项目应上传扫描件)。

## 1-2 法定代表人身份证明复印件



特别说明：

投标人如由法定代表人作为投标代表参与投标活动的，仅须提供法定代表人身份证复印件（线上采购项目提供扫描件，下同）。

## 1-3 自然人授权委托书

(适用于自然人投标)

致\_\_\_\_\_ (采购人或采购代理机构):

本授权书声明:我\_\_\_\_\_ (姓名、身份证号码)系自然人,现授权委托\_\_\_\_\_ (姓名、身份证号码)以本人名义参加《\_\_\_\_\_ 项目》(项目编号:\_\_\_\_\_)的投标活动,并代表本人全权办理针对上述项目的投标、签约等具体事务和签署相关文件。

本人对被授权人的签字事项负全部责任。

授权委托代理期限:从\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

代理人无转委托权,特此委托。

我已在下面签字,以资证明。

自然人签字并在签名处加盖食指指印:\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

特别说明:

投标人如由**被授权人参与投标活动的**,须提供《自然人授权委托书》,《自然人授权委托书》应当按本格式要求签字并由自然人在签名处加盖食指指印。

## 格式2 投标函

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

根据\_\_\_\_\_（项目名称）（项目编号：\_\_\_\_\_）的招标公告，\_\_\_\_\_（姓名、职务）代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址）参加项目招标的有关活动。据此函，作如下承诺：

1. 同意在本项目招标文件中规定的开标日起\_\_\_\_\_天遵守本投标文件中的承诺，且在期满之前均具有约束力。

2. 具备政府采购相关法律法规规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件：

- （1）具有独立承担民事责任的能力；
- （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （5）参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。
- （6）法律、行政法规规定的其他条件。

3. 具备本项目招标文件中规定的其他要求和资质条件。

4. 提供投标人须知规定的全部投标文件。

5. 已详细审阅全部招标文件（包括招标文件澄清函），理解投标人须知的所有条款。

6. 完全理解贵方“最低报价不能作为中标的保证”的规定。

7. 接受招标文件中全部合同条款，且无任何异议；保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

8. 完全满足和响应招标文件中的各项商务和技术要求，若有偏差，已在投标文件中明确说明。

9. 愿意提供任何与投标有关的数据、情况和技术资料等。若贵方需要，愿意提供一切证明材料。

10. 我方已详细审核全部投标文件、参考资料及有关附件，确认无误。

11. 对本次招标内容及与本项目有关的知识产权、技术资料、商业秘密及相关信息保密。

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人（签字或签章）/被授权投标代表（签字）： \_\_\_\_\_

投标人地址： \_\_\_\_\_

邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

传真： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_

特别说明：

投标人应当按上述格式要求加盖与投标人名称全称一致的标准公章，并签署法定代表人或被授权投标代表的全名或加盖名章，线上采购项目应上传扫描件。

### 格式3 投标报价表

#### 1. 开标一览表（总报价表）

（货物类项目适用）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币 元

序号	内容	价格小计
1		
2		
3		
报价合计（小写）		
报价合计（大写）		
供货期限		
质保期		
...		

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

# 1. 开标一览表（总报价表）

（服务类项目适用）

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币 元

序号	内容	投标报价（元）
1		
2		
3		
	服务期	
	...	

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 本项目执行中所发生的所有费用均计入投标报价中，采购人不再另行支付其他任何费用。
3. 投标人应根据《招标文件-技术部分》相关要求填报。
4. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2. 分项报价表

### 2.1 分项报价表

(货物类项目适用)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币

元

序号	货物名称	品牌	生产厂家	规格型号	单价	数量	合计	备注
1								
2								
3								
⋮								
备品备件(包括专用工具等)								
耗材								
货物费合计								
包装运输费	包装费				安装调试费	安装费		
	运输费					调试费		
	装卸费					⋯		
	保险费				小计			
	⋯				售后服务费	培训费		
	小计					技术服务费		
其他费用	代理费				⋯			
	⋯							
	小计				小计			

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 如报价不一致，按照投标人须知“19.核价原则”进行修正。
3. 本表仅供参考，可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 2.2 分项报价表

(服务类项目适用)

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币

元

序号	项目名称	内容描述	…费用	…费用	小计 (元)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
……						
合 计						

特别说明：

1. 本项目总价及分项报价均不接受任何形式的赠送、“零”报价和折扣报价。
2. 如报价不一致，按照投标人须知“19. 核价原则”进行修正。
3. 本表中小计= 数量×单价。
4. 本表仅供参考，可扩展。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

**格式 4 商务条款偏离表**

序号	招标文件条目号	招标文件 商务条款	投标文件 商务条款	偏离 (无/正/负)	说明
1					
2					
3					
4					
.....					

特别说明：

1. 商务条款无需条对条应答，如无偏离，请在此表中填写“无偏离”；如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况。

2. 如《招标文件-商务部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

3. 本表可扩展。

投标人（全称并加盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 格式 5 投标人具备投标资格证明文件

### 5-1 投标人基本情况

供应商名称		法定代表人	
统一社会信用代码		邮政编码	
授权代表		联系电话	
电子邮箱		传真	
上年营业收入		员工总人数	
基本账户开户行及账号			
税务登记机关			
资质名称	等级	发证机关	有效期
备注			

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 5-2 财务状况报告

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-3 依法缴纳税收的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-4 依法缴纳社会保障资金的相关材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-5 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，否则产生不利后果由我方承担责任。  
特此声明。

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

## 5-6 参加本次政府采购活动前三年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

我单位在参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第一款第（五）项所称重大违法记录，包括：

我单位未因经营活动中的违法行为受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

特此声明！

（请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。）

投标人（全称并加盖公章）：

投标人代表（签字或盖章）：

日期：

## 5-7 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料

根据资格条件要求提供相应材料。

## 5-8 联合体协议（若有）

致\_\_\_\_\_（采购人或采购代理机构）：

经研究，我方决定自愿组成联合体共同参加\_\_\_\_\_（项目名称、项目编号）项目的投标。现就联合体投标事宜订立如下协议：

一、联合体成员：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_（某成员单位名称）为\_\_\_\_\_（联合体名称）牵头人。

三、联合体牵头人合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制活动，代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与投标有关的一切事务；联合体中标后，联合体牵头人负责合同订立和实施阶段的主办、组织和协调工作。

四、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，参加投标，履行中标义务和中标后的合同，并向采购人承担连带责任。

五、联合体各成员单位内部的职责分工如下：\_\_\_\_\_。按照本条上述分工，联合体成员单位各自所承担的合同工作量比例如下：\_\_\_\_\_。

六、本协议书自签署之日起生效，合同履行完毕后自动失效。

七、本协议书一式\_\_\_\_\_份，联合体成员和采购人各执一份。

牵头人名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

成员名称(公章)：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

备注：本协议书由授权代表签字的，应附法定代表人签字的授权委托书。

## 5-9 其他资格证明文件（若有）

根据资格条件要求提供相应材料。

## 格式6 中小企业声明函

### 中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

## 中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

1 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2 投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3 投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

## 格式7 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 格式8 成功案例一览表

(根据招标文件要求调整)

序号	合同名称	合同甲方	合同时间	合同金额	合同主要内容	用户联系人	用户联系电话	备注
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

证明材料附后

# 投 标 文 件

## 技术部分

(填写正本或副本)

项目名称: \_\_\_\_\_

项目编号: \_\_\_\_\_

所投采购包: \_\_\_\_\_

投标人: \_\_\_\_\_

日 期: \_\_\_\_\_

**格式9 技术条款偏离表**

序号	招标文件 技术部分序号	招标文件 技术部分内容要求	投标文件 应答情况	偏离（无/正/负）	备注
1					
2					
3					
4					
5					
.....					

特别说明：

1. 按照《招标文件-技术部分》内容要求，一一对应填写。如果对《招标文件-技术部分》内容不做一一响应，而将“投标文件应答情况”简单笼统描述为“无偏离”，则视为无效应答。

2. 《招标文件-技术部分》内容须条对条应答，不得遗漏；如有遗漏，则视为无效应答。如无偏离，请在此表中填写“无偏离”。如有偏离，请在此表中应答为“正/负偏离”并说明偏离情况；

3. 如《招标文件-技术部分》中有标注★号的，则为实质性要求，必须满足，如应答为“负偏离”，将导致投标无效。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 格式 10 货物说明一览表、服务方案、实施方案及技术方案

### 货物说明一览表

项目名称：\_\_\_\_\_

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	货物名称	制造商名称	型号规格	主要技术参数和技术指标	备注

采购包号：\_\_\_\_\_

价格单位：人民币

元

备注：货物的主要技术参数和技术指标可另页描述。

投标人（全称并加盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 服务方案说明

服务类项目供应商应根据第六章规定编写服务方案说明。服务方案说明包括但不限于：

- (1) 服务目标、范围和任务；
- (2) 服务方案；
- (3) 服务团队组织安排计划；
- (4) 工作流程；
- (5) 进度计划及保证措施；
- (6) 质量保证措施；
- (7) 合理化建议；
- (8) 其他。

## 实施方案

(示例略)

## 技术方案

(示例略)

格式 11 技术力量一览表

序号	姓名	技术职称	人员级别	工作年限	本项目中担任职务	认证情况
项目管理人员						
(一) 项目负责人						
1						
2						
.....						
(二) 技术负责人						
1						
2						
.....						
二、XX 人员						
1						
2						
.....						
三、XX 人员						
1						
2						
.....						

特别说明：

投标人须按照上述格式填写投入本项目所有人员的相关信息。

**格式12 技术人员简历表**

姓 名		性 别		出生日期	
学 历		毕业学校		技术职称	
公司职务		任职时间		本项目任职	
人员级别		从事 XXX 工作 年限		从事 XXXX 年限	
认证证书					
工作简历及主要业绩					

特别说明：

1. 投标人应提供投入本项目所有人员的简历。
2. \_\_\_\_等人员应提供\_\_\_\_\_复印件。

## 格式 13 投标人售后服务承诺

(示例略)

# 招标文件

## (技术部分)

项目名称：国家税务总局福州经济技术开发区  
税务局 2025-2026 年度采购物业管理服务项目

项目编号：FJ2025-DLGK-C0077-B00

采购人名称：国家税务总局福州经济技术开发区税  
务局

采购代理机构：福建中实招标有限公司

国家税务总局福州经济技术开发区税务局

2025 年 08 月 28 日

## 第六章 项目采购需求

### 一、项目背景

近年来，物业管理市场经历了较快的增长，物业管理市场也相对成熟，已经形成规模较大的市场。行政事业单位基本均已委托物业服务单位进行管理。物业服务公司应秉承踏实的工作作风，把安全放在第一位，持续提供贴心、用心、热心的物业服务，积极改进服务质量，帮助提升区税务局办公环境干净和整洁，营造安全、良好、有序的办公秩序，维持区局优质高效运转。

国家税务总局福州经济技术开发区税务局江滨东大道 101 号办公大楼（简称“101 号办公大楼”）面积约 9802 m<sup>2</sup>，江滨东大道 102 号办公大楼（简称“102 号办公大楼”）约 6346 m<sup>2</sup>；通和路办公区面积约 3269 m<sup>2</sup>；各分局（所）面积约 1503 m<sup>2</sup>。

序号	建筑名称	层数	建筑面积	地址	备注
1	101 号办公大楼	大楼地面十二层	9802 m <sup>2</sup>	江滨东大道 101 号	
2	102 号办公大楼	大楼地面九层	6346 m <sup>2</sup>	江滨东大道 102 号	仅提供安保服务
3	通和路办公区	大楼地面六层	3269 m <sup>2</sup>	通和路 44 号	
4	亭江税务所	大楼地面二层	1066 m <sup>2</sup>	亭江镇长顺小区 A3 楼 01 店面、02 店面	
5	罗星税务分局	大楼地面 1 层	436 m <sup>2</sup>	罗建路利顺新村 A 座	

### 二、服务内容及技术要求

#### （一）物业管理服务总体内容及要求

1. 房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序。

2. 在物业管理区设有固定的物业管理机构，实行综合管理服务。

3. 制定各项物业管理服务制度、办法、物业管理单位内部岗位考核制度及各种上墙管理制度【包括但不限于安全管理规定、茶水间管理规定、消防应急预案、突发事件应急处置流程、相关岗位职责、服务人员挂牌服务（如公示服务人员信息、保洁操作进程、监督途径等）、办公楼管理规定等】，完善的物业管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全，并经采购人认定后发布实施。

4. 对接采购人其他服务供应商（包括电梯维护供应商、绿化维护供应商等），跟踪并监督采购人其他服务供应商每一个工作过程并追踪结果，形成闭环，每次有效记录，归纳档案。

5. 房屋及其公用设施设备档案资料齐全，分类成册，管理完善，查阅方便。

6. 物业服务企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段，提高管理效率。

7. 建立完善的各类人员工作和工作业绩考核制度，职员培训应有计划、有考核、有记录，制度落实。

8. 中标人必须对所聘用人员严格审核，要求聘用人员提供无犯罪记录证明并进行严格检查，有上岗资格证，重要的岗位人员有变更的，需经采购人同意并备案，有变更的需要经采购人同意并备案。

9. 各类物业人员应熟悉物业情况和本岗位的责任，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动热情，身体健康、文明敬业、服务意识强、服务态度好；管理负责人及服务人员要佩戴明显标志着装上岗，遵守职业道德规范。人员的使用须报采购人认定备案。

10. 建立 24 小时值班制度，公示 8 小时服务电话和 24 小时值班电话，接受业主和物业使用人对物业服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录；报修须做到报修热线 24 小时在线，10 分钟内响应，15 分钟内到达现场，有报修、维修记录。

11. 做好节能降耗工作，使楼宇各设备系统得到经济的运转。协助采购人加强能源管理，统计能耗，制定节能措施；并有义务向采购人提出合理化建议，实现有效节约能源的目的。

12. 保密守则，物业服务企业应对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿本项目物业服务工作全过程。认真遵守保密管理规定，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。

13. 对自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发公共事件建立应急预案，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时中标人应按规定途径及时报告采购人相关部门和政府有关部门，并采取相应措施。

14. 对合理的物业服务建议及时采纳，每季度至少 1 次征询业主对物业服务的意见，满意率 95%以上。

## （二）物业管理服务具体内容及要求

### （1）物业服务企业

#### 1. 一般要求

1.1 根据办公楼的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合理配备管理人员和服务设备设施。

1.2 应有健全的服务质量管理体系，包括物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制和服务质量的持续改进。

1.3 应有健全的各项财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理工作应严格执行国家有关规定。

1.4 应有完整的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便。物业管理服务档案内容至少应包括：物业日常维修维护的项目竣工验收档案、物业服务承接查验档案、用户档案、房屋及其配套设施权属清册、设施设备台账和管理维修档案和物业服务日常管理档案。

#### 2. 特定要求

2.1 人员管理：应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等。

2.2 信息安全管理：物业服务企业员工上岗前应通过内容包括国家保密法律法规、保密制度、服务过程中的保密知识技能及相关要求、典型案例等的保密培训，签订《保密承诺书》；

2.3 沟通汇报机制：应与采购人建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告办公楼后勤主管负责人。

2.4 风险与应急管理联动机制：应识别办公楼物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物资，建立与采购人、相关的社会救援力量和政府部门的应急联动机制。

2.5 智能化管理：应根据采购人的需求，引入物业智能化管理和服务系统，提升办公、客服、巡检、安防等管理和服务效率，对单位后勤管理部门开放服务监督窗口，实现对物业服务的实时监督。

### （2）物业服务人员

#### 2.1 总体要求：

2.1.1 政治素质：热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业、恪尽职守；遵纪守法、团结协作；无违法犯罪记录。

2.1.2 业务技能：具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备；严格按照安全操作规范操作，不得违章作业、违章指挥。

2.1.3 身体素质：仪表端庄。

2.1.4 文化素质：具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能。

2.1.5 行为规范：

- ① 统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服；
- ② 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；
- ③ 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；
- ④ 严格履行岗位职责；
- ⑤ 不准刁难客户及来访人员；
- ⑥ 不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- ⑦ 遵守采购人内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播采购人内部的机密；
- ⑧ 有重要情况妥善处置并及时上报，不准迟报、漏报、瞒报；
- ⑨ 认真填写值班记录，做好交接班工作；
- ⑩ 爱护公物，爱护客户财物；
- ⑪ 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整洁清洁。

2.2 岗位配置标准：

2.2.1 物业项目经理：要求年龄 55 周岁及以下，对质量、环境、职业健康、信息安全、消防安全等物业工作具备一定的管理经验，具有应对突发事件的能力，具有较高的政治思想素质和服务水平，善于沟通协调，能服从采购人管理。

中标人拟派的项目经理应为投标时配备清单上的项目经理，中标后采购人有权拒绝更换项目经理，未经采购人同意，每提前一天更换，扣减服务费 5000 元作为违约金。若因项目经理管理水平及能力问题，采购人有权要求更换，若因项目经理管理水平及能力问题无法达到采购人要求连续被采购人要求更换 2 次的，中标人须向采购人支付违约金 2 万元。若合同期内因项目经理管理水平及能力问题被采购人要求更换 3 次的，采购人有权解除合同，中标人应向采购人支付合同总额 10% 的违约金。

2.2.2 安保主管：年龄 55 周岁及以下，具有管理能力，持有公安部颁发的保安员证书，政治面貌清白，无纹身，无劣迹、无犯罪前科，熟悉相关设备的操作使用并掌握相关应急方案。

安保人员：从事大门岗、办税服务厅岗位的保安人员须取得公安部颁发的保安员证书，岗位要求 24 小时有人在岗，年龄 60 周岁及以下，其中 45 周岁以下不少于 2 人，由物业公司自行调配。接受过专业培训，政治面貌清白，无纹身，健康体魄和高度责任心，无违法犯罪记录。

消控室安保人员：岗位要求 24 小时有人在岗，年龄 60 周岁及以下，持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，具有较高的政治思想素质、健康体魄和高度责任心，过往无违法犯罪记录。

2.2.3 保洁人员：实行卫生责任制管理，年龄为 55 周岁及以下，能够吃苦

耐劳。

2.2.4 工程主管：持有高压电工证，了解各设备基本性能，设备设施操作、维修、保养经验丰富，责任心强，能吃苦耐劳。年龄不超过 55 周岁。负责全面统筹管理工程维修事项和工程技术人员。

2.2.5 工程技术人员（水电工）：持有低压电工证，了解各设备基本性能，设备设施操作、维修、保养经验丰富，责任心强，能吃苦耐劳，持证上岗。年龄不超过 55 周岁。

2.2.6 会务人员：年龄 55 周岁以下，着装规范、仪态得体，有良好的服务水平，有一定业务、会议接待能力，具有应对突发事件的能力。

2.2.7 接待员：年龄 55 周岁以下，五官端正，有良好的服务水平，有一定业务、接待能力。

2.2.8 综合主管：年龄 55 周岁以下，协助项目经理完成工作。

2.2.9 综合服务人员：年龄 60 周岁以下，接待来访人员、维护办公秩序、保障办公区域安全及卫生等工作。

2.2.10 所有派驻人员在服务期间不符合采购人要求的，采购人有权要求更换，中标人应予以配合，若中标人未及时更换或拒绝更换导致对本项目的运营造成不良影响的，中标人须向采购人支付每人每次 500 元的违约金，中标人应承诺派驻人员保持稳定，至少服务半年以上。违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

2.2.11 中标人更换派驻人员必须征得采购人的同意，若未经采购人同意擅自更换派驻人员，对本项目的运营造成不良影响的，每人每次须向采购人支付 500 元违约金。违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

2.2.12 合同生效后，中标人应将所有派驻人员名单交由采购人备案，关于人员更换的事宜，均以书面通知或书面申请为准。中标后，采购人对中标人承诺派驻人员的相关证件进行复核，确认其真实性，如有使用虚假证件的，采购人有权解除合同。

2.2.13 出现派驻人员回乡探亲、休病事假等情况的，中标人应及时派人补充，不得出现缺岗现象。顶岗期间的所有问题及费用均由中标人承担。如遇特殊情况（重要接待、检查等）或特殊气候要求（强台风、特大暴雨防涝抗旱等）需要突击性完成工作任务时，中标人应服从采购人有关人员指挥，并按采购人要求增加人力或延长工作时间以保证工作按质按量按时完成，所产生的所有费用由中标人承担，采购人不增加额外产生的费用。

2.2.14 所派驻人员应主动维护采购人利益。应有专业素质，维护开发区税务局的良好社会形象。

**投标人在投标文件中须提供人员配备清单，至少包括项目经理、安保主管、工程主管等核心岗位人员姓名、年龄。并书面承诺若中标则按人员配备清单上的人员提供物业服务，其他人员承诺按采购人要求提供。投标人须在投标文件中作出明确承诺，未提供承诺或所提供承诺不满足以上要求的按无效投标处理。**

### **(3) 建筑、设备设施的维修保养内容及要求**

#### **3.1 外观形象维护**

对机关大楼和所属基层单位的所有房产进行维修、养护，使房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，无妨碍市容和观瞻；保持整洁统一美观，无安全隐患或破损；玻璃幕墙面，清洁明亮、无破损；涂料墙面，无脱落、无污渍。

#### **3.2 建筑设施完好**

房屋及共用设施保持完好，路灯、通道照明、景观灯、LED 夜景灯等公共照明设施完好；门窗、灯具、开关等功能良好；墙体整洁，无乱张贴；发现楼内墙面涂料脱落实进行及时粉刷；每月对楼宇主体及管道、沟渠进行检查，发现问题及时修复；保持道路平坦通畅，停车场及其他公共场所、建筑小品、雕塑字画等完好无损；公共楼梯、走道、天台、大厅等无随意堆放杂物和占用现象；建立维修保养记录，房屋及设施的维护、保养合格完好率达到 100%。

#### **3.3 大楼修缮管理要求**

中标人应确定楼宇容易发生问题的重点部位，定期检查房屋共用部位的使用状况，及时修补房屋建筑公共部位的漏水和破损，确保共用部位的地面、楼梯、走道、扶手、天花板、吊顶等及各类管道无破损。公共设施设备维修养护材料由中标人向采购人报告，并根据采购人的维修管理程序负责接收报修和报批手续，费用由采购人负责。

#### **3.4 物业设施设备管理的原则要求**

3.4.1 健全管理制度：通过制定各项符合楼宇设备运行要求的值班、交接班制度以及设备操作人员的岗位责任制，推行“设备定号、管理定人”的管理原则。细化各项管理制度（包括给排水系统运行维护管理、配电运行维护管理、电梯运行维护管理、消控室运行维护管理等），建立共用设施设备档案（设备台账）、技术资料档案，各设备的账、卡、物一致。制定详细的设备三级维修保养制度。采用日常保养、定期维护与大中修（改造）计划相结合的维修保养体制，配备所需专业技术人员，严格执行操作规程和维修保养内容要求，容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障制定有应急预案。

3.4.2 加强运行管理：对各种设备进行监控管理；实时监视智能化系统的运行情况；物业设备标志齐全、规范，责任人明确，操作人员严格执行设备设施操作规程及保养规范，坚持“零干扰服务”，定时将各设备运行情况记录在案；把该设备的状态与该员工的绩效考核联系起来，保持各设备房整洁、有序、正常运行；定时开关楼宇公共部位照明系统；保证正常供电、供水、供冷，设备运行正常；定期对物业设备进行巡查，运行、维保、巡查、操作等序时记录要齐全、清楚。巡查中发现属于小修的要限时修复；属于大、中修或需要更新改造的，及时编制计划，向采购人报告。安全监控、消防监控等设备完好率达 100%。

3.4.3 切实做好保养：根据已制定的维修保养计划，按时予以实施；定期对设备检查、清洁、润滑，并记录在案；定期对电梯、管道、管线、消防、智能化

系统等设备、设施进行巡视，发现问题，及时解决；实行 24 小时报修值班制度；加强电梯安全管理，发现异常的，及时予以排查故障。

### **3.5 设备管理基本要求**

3.5.1 设备综合管理：设施设备运行正常，管理期间无重大设备事故发生；水、电、电梯、消防、监控等设备运行维修人员操作技能熟练；严格执行设施设备操作规程及保养规范；工程运行人员实行 24 小时值班制度；机房出入及钥匙管理有严格规定；共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全，字迹工整；设备房保持整洁、通风，无杂物、灰尘；无跑、冒、滴、漏和鼠害现象；机房环境符合设备要求；设备不发热、不滴水、不漏油、不漏气、不生锈、无异响；设施设备标志齐全、规范，责任人明确；设备运行正常，安全监控、消防监控等设备完好率达 100%。

3.5.2 供电设备维护保养：高压设备按期年检；妥善保管操作用具，高压操作用具完好并定期送检；严格执行临时用电管理措施与停电应急处理措施；备用应急发电机完好可随时起用，维护、保养到位；限电、停电有明确的审批权限，按规定时间提前通知。每日按照《设备、设施巡视内容与程序》巡视配电机房设备，并记录《配电房巡视记录表》；配电机房每周打扫一次，配电柜每月清洁一次。按《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》和《供配电设备（设施）维修保养规程》的内容要求进行周期检查、保养，并将结果记录于《设备、设施周期检查、保养记录表》内；供配电设备、设施维修工作记录于《设备、设施维修记录表》内；供配电设备发生异常和故障及时报告物业管理负责人，记录《设备故障记录表》，并在物业管理负责人协同下排除异常和故障。制订《设备、设施（年度）周期检查、保养计划表》，并按运行情况制订《设备、设施（年度）维修计划表》；物业中心每月定期组织电工检查供配电设备的运行状况，填写《供配电系统检查表》；维修工程实行让采购人“修前检验、修后签收”制度，无法修复的，报由采购人，由采购人回收。加强维修外购材料、备件的验收、领用、控制、登记等工作，以备采购人复查，确保质量；较为复杂的维修工程，事先应制订详细的工作方案，同时要求采购人到现场进行指导、监督和验收；根据办公大楼实际用电负荷情况，在满足楼宇用电需求的条件下，合理投切变压器的使用数量，降低变压器的损耗，确保经济运行。

### **3.6 设备管理具体要求**

3.6.1 消火栓泵：消火泵（流量、扬程等主要参数）符合出厂要求；管道上的阀门、避震接头、压力表、旁通阀等齐全有效，无泄漏、阀门启闭灵活；消火泵运行平稳、无振动，润滑良好、无咬泵现象；电气控制和各元件齐全，正常可靠，性能完好；水泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损；管道设备等无锈蚀、无渗漏。

3.6.2 增压泵：增压泵运转平稳，各项运行参数符合出厂标准。

3.6.3 消火栓及配套设施：各层消火栓箱及配件齐全完好；启动报警按钮完好、性能可靠；各层消火栓出水压力符合要求；消防接合器齐全、有效，无泄漏；

户外立式消火栓齐全有效，开启灵活；消防进水环网畅通，阀门便于操作，并有明显标记。

3.6.4 喷淋泵：喷淋泵(流量、扬程等主要参数)符合出厂要求；管道附件齐全有效、各阀门启用灵活；喷淋泵运行平稳、润滑良好，无咬泵现象；电气控制和器件齐全、正常可靠，性能完好；泵、电机等接地装置、防护罩安全可靠，无缺损；管道设备等无锈蚀，无渗漏。

3.6.5 保证各弱电系统、监控系统、消控系统智能化系统正常工作，设施设备运行正常且有记录并按规定期限保存。定期对系统的传输线路进行检查检测，保证系统的正常完好。

3.6.6 电梯 24 小时正常运行。安全设施齐全，通风、照明、乘梯指南及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁；电梯安全许可证、年检报告、维修保养合同完备；电梯由专业的维保单位按合同严格执行维修保养，保养周期符合规定，维修保养记录完备；电梯维护保养事先告知采购人，并尽可能减少对采购人正常工作的影响；每日巡查记录电梯运行情况，建档备案；轿厢内警铃、风扇、电话保持正常工作状态；信号灯齐全，运行平稳、无振动，到站定位准确，层门开闭灵活；自动性能良好。电梯运行出现故障后，维修人员在规定时间内到达现场并通知维保单位；运行出现险情时，有排除险情的应急处理措施。加强电梯节能管理，取消电梯返基站功能，采用多梯群控方式，减少不必要的电梯无效空车运行；电梯须分高、低区运行，提高集中运载能效。

3.6.7 给排水系统维修保养：建立楼宇用水、供水管理制度，积极协助采购人安排合理的用水和节水计划。高压水泵、水池、水箱有严格的管理措施，泵房、水池、水箱清洁卫生，二次供水、蓄水设施设备每六个月进行一次清洗消毒，每半年及时将水样送达有关部门检测，保证二次供水卫生达到标准，无二次污染；保证设备及周围环境整洁；水池、水箱周围无污染隐患，发现异常及时处理。排水系统通畅，公共雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每季度检查 1 次，并视检查情况及时清掏；化粪池每三个月检查 1 次，每年清掏 1 次，发现异常及时清掏；汛期道路无积水，地下室、车库及设备房无积水、浸泡事件发生。定期巡查，设备、管道工作正常，标识清晰正确，无跑冒滴漏；制定事故应急处理方案并严格执行。遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，确保无跑水、泛水、长时间停水现象。

3.6.8 照明设施：楼道灯、路灯等每日至少巡查一次，发现损坏及时检修，室内外所有发光灯具按原配置标准随坏随修。

3.6.9 监控系统：每天巡查一次，每月保养一次，出现故障随时修复；各探头焦距适度、无灰尘、无异常，显示清晰，防尘罩密封良好。

3.6.10 空调系统维护与管理：建立空调运行管理制度、应急处置预案和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；每年在供冷、供暖前对空调过滤网进行清洗维护，包括新风机房、室内空调滤网的清洗，此项工作由中标人负责实施，费用由中标人承担；按照规定周期对空调系统进行检查，并做好记录，

一旦出现故障及时通知相关维保单位、维修、保养；督促协助空调维保单位按规定做好空调系统的维修养护和检测，并做好记录，保证空调设备设施处于良好状态。

#### **(4) 区局清洁作业工作内容及标准**

公共环境卫生。包括：电梯、走廊通道、楼梯、扶手、大厅、地下车库、地面停车场、院内道路、公共洗手间、会议室等重点卫生清洁，垃圾的收集、清运，定期消毒、灭鼠、水池清洗、清理化粪池等。具体如下：

4.1垃圾桶：每日清洗1次并套上垃圾袋，摆放指定位置，桶外壁干净无垃圾粘着物。

4.2楼道地面：地面每日清拖1次，办公楼一楼大厅每日清拖3次，每隔2小时巡扫1次；做到地面目视无烟头、废纸、果皮等垃圾，无积水、无尘土、无痰迹；瓷砖地面干净，无污迹污印，无积水，条线清晰。

4.3公共墙面：内墙面每周清洁1次；做到天棚、墙角每周除尘，除蜘蛛网。墙面光亮无污染、印迹；凹凸处无明显灰尘，无蜘蛛网；墙面目视光亮、整洁。

4.4卫生间：每天清拖3次，每隔 2 小时巡扫1次，更换垃圾篓的垃圾袋；用清洁剂清洗。做到干净、无臭味、无污渍、无蜘蛛网、便具无积垢、不锈钢表面光洁明亮、室内挂置卫生球。

4.5楼梯扶手：每周用清洁毛巾擦拭1次，做到无尘、无明显污染。

4.6楼梯梯级：每天清扫1次，每周清拖1次。做到目视干净无垃圾，无杂物，无明显污迹。

4.7道路：每日清扫2次，每隔 2 小时巡扫1次，做到目视干净无垃圾，无杂物，无明显污迹，无积水，路边无杂草。

4.8一楼大厅玻璃墙每周彻底擦拭1次，做到目视整洁，无乱张贴，无乱涂画和破损。

4.9化粪池每年清掏1次，做到无堵塞、溢出现象，费用采购人支付。

4.10阴井至少每季清掏1次，做到无堵塞、溢出现象，费用采购人支付。

4.11生活水池每年清洗2次，并由卫生防疫部门检测水样合格，费用由采购人承担。

4.12虫害消杀：每年春、夏各消杀1次，做到楼内无鼠迹，环境基本无蚊蝇、蚁害、蟑螂，费用由采购人承担。

4.13电梯保洁要求：电梯轿厢每天拖扫1次，全天保洁。电梯轿厢的常用地毯必须每天更换，每月进行一次全面清洗。

4.14所有公共区域（道路、大厅、楼道、卫生间等）的整体清洁应在上下午上班前半小时完成，上班时间进行维护保洁。临时需要专业保洁设备（如：大型吸尘器、洗地机等）中标人应及时从公司调配，不再另行计费。

#### **(5) 会务接待管理**

5.1 严格遵守会议室管理制度，严格执行会务服务规程和会务人员操作规范。

5.2 接受会务任务，根据会务要求作好相应准备。

5.3 会务服务人员应严格遵守组织纪律和保密工作要求，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，做好会议保密工作。

5.4 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。

5.5 会前准备：会务服务人员根据会议要求按时进行会场布置，准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。（视频会议操作除外）

5.6 会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。

5.7 会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用1次后保洁1次，未使用的每周保洁1次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。

## **(6) 公共秩序管理**

6.1 负责本项目服务范围内日常岗位值勤、安全防范、巡查、消防、监控管理、车辆停放管理等工作，包括路面、通道、停车场、建筑物等。积极处置服务范围内人、财、物受损事件，确保服务区域的安全、有序。

6.2 组织一支思想素质高、业务能力强的安防队伍，确保所有安防人员无刑事和治安管理处罚纪录，配备符合规范的安防设施设备，如盾牌、橡胶警棍、对讲机等，执行严格的岗位纪律和岗位责任制。

6.3 针对现场实际情况建立健全火灾、治安、群体性事件等各类应急预案，并定期组织物业人员开展应急演练。

6.4 秩序维护与门岗管理

6.4.1 主要出入口24小时值守。

6.4.2 加强机关内部安全保卫工作，对服务范围内的重点部位除值班外进行巡视检查，消除安全隐患。

6.4.3 对外来人员进行验证、登记，发现疑点及时询问，防止闲杂人员进入，积极疏导群访人员；对物品进出实施分类记录，大宗物品进出应进行审验，严防危险物品进入。

6.4.4 严格执行属地政府、采购人要求的防疫政策和措施，落实好物业管理范围内人员出入的检查、登记工作，严禁不符合规定的人员进入机关办公区。

6.4.5 负责办公楼下班时段办公楼及周边环境的清场，安全检查工作。

6.4.6 做好各班次值班记录，认真接听电话，做好记录并及时向办公室呈报。

6.4.7 遇紧急与特殊情况随时配合采购人与相关部门做好各项防范工作（如防汛等工作）。

6.5 交通车辆管理

6.5.1 机动车辆：严格执行车辆出入登记；车辆停放整齐；夜间车辆开出时，接到电话及时到岗放行；维护停车场秩序，车辆停放有序；停车设施安全有效；主要道路及停车场应设必要标识；对违规的机动车辆进行劝阻；发现车辆有异常情况，应及时联系车主或向采购人报告。

6.5.2 非机动车辆：为进入本单位的非机动车辆提供指定区域有序停放的服务，在场地的车辆必须码放整齐，禁止乱停乱放；严格遵守岗位执勤规范，避免丢失事故发生；电动车充电应符合规范及采购人规定；原则上应拒绝共享单车进入管理区域。

6.5.3 对进出大楼和地下车库、地面停车场的车辆进行管理，维护交通秩序，同时负责对采购单位公务用车和按规定停放的车辆（包括汽车、自行车、电动车、摩托车等，以下统称“私家车”）进行管理。如因为管理不善造成车辆失窃或受损，中标人应承担相应的经济赔偿责任。

6.5.4 设置行车指示标识，规定行驶路线，指定停放区域，保证车辆有序通行、易于停放。

## 6.6 监控安防

6.6.1 监控室设立 24 小时监控值班岗，全面了解和严密监视项目内的安全状况；监视监控设施应 24 小时开通，执行双人值班制度，保持完整的监控记录，保证对办公楼安全出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。

6.6.2 密切关注屏幕情况，重要出入口及要害部位设立摄像头，发现可疑情况采取跟踪监视和定点录像措施，并及时通知相应的在岗人员进行询问或盘查，同时及时向相关部门报告，立即采取有效措施，进行妥善处理。

6.6.3 监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应按流程规定及时向有关人员或部门报告，并安排安保人员及时赶到现场进行前期处理；监控中心人员应严守秘密，不泄漏本物业项目内任何应保密信息和资料。

6.6.4 监控的录入资料应满足公安部门要求；保障治安电话、紧急救援电话畅通，接听及时；不得泄露和传播监控录像内容，非经后勤主管部门领导批准和相关查看手续准予，不外借录像资料；按规定填写值班记录。

## 6.7 消防安全

6.7.1 建立消防设备设施台账，了解掌握消防设备设施使用状态，确保消防通道畅通；

6.7.2 配合保卫部门做好消防器材、标识标牌的日常检查与更新工作；

6.7.3 定期开展消防培训和演习，签订安全责任书，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力；

6.7.4 值守人员为第一义务消防员，具备应急突发事件处理能力；

6.7.5 针对火灾、治安以及公共安全卫生制定各类应急预案，落实到位，及时报告，协助相关部门及人员采取应对措施。

6.7.6 消防中控室实行 24 小时值班，值班人员必须持有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。

6.7.7 组建微型消防站，建立消防安全责任制，明确各级岗位的消防安全职责；定期巡视、检查和维护消防设施，保证设施正常使用，对易燃易爆品设专人专区管理，并在明显位置设置警示标志；楼梯出入口、电梯口等醒目位置有提示

火灾危险性警示标语、安全疏散示意图；消火栓和灭火器箱张贴消防设施器材使用方法。

6.7.8 熟练掌握消防设施、器材使用方法，包括灭火器、室内消火栓等。

6.7.9 熟悉各楼内消防通道分布，随时确保消防安全通道畅通，发生火灾迅速组织人员疏散。

6.8 巡逻服务

6.8.1 实行 24 小时安全防范巡逻，设置双人岗，每隔八个小时，对各区域进行一次巡查，发现和排除各种不安全隐患，对危及人身安全处要设有明显的标志和防范措施，及时处置和制止各种违法和违反规定的行为。

6.8.2 执行巡逻任务的秩序维护员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；熟记与有关部门、人员的联系方式；熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

6.8.3 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告，并依法采取必要措施予以制止，期间防止其行凶、自杀或逃跑；遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知采购人，采取措施防止事态扩大；要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

### **(7) 垃圾分类**

7.1 物业公司应作为垃圾分类投放管理的责任者，要配合做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

7.2 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至单位垃圾集中堆放点，对各类垃圾容器进行清洗保洁。

7.3 按单位与各专业垃圾清运回收企业的协议要求，及时或定时通知企业进行垃圾清运处理。垃圾分类投放管理工作的执行标准，按属地政府的要求执行。

### **(8) 其他服务要求**

8.1 配合完成采购人交办的零星工作任务，以上要求为最低要求，如遇大型会议、大型活动及突发事件，中标人应无条件全方位支持采购人开展工作。

8.2 项目保密要求：中标人负责对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。认真遵守保密管理规定，不得擅自记录、复制、拍摄、摘抄、收藏、携带与保密工作有关文件资料。不得了解或外传大楼内部设施和办公等情况。遵守采购人有关安全、卫生管理的规章制度。不得随意在办公区喧哗，不得携带易燃易爆物品进出，不得随意使用业主电话谈论与物业工作无关的事。物业管理人員应着装佩胸牌出入大楼，未经同意不得擅自进入各办公室。中标人应加强所有物业工作人员的安全教育，若发生任何安全事故，由中标人负全责，采购人有权立即解除合同，并追究相关责任。

8.3 中标人根据物业管理法规与采购人签订物业管理委托合同，实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

8.4 采购人将为中标人提供场所作为办公室、维修工作间、小仓库等物业管

理用房。物业管理人员、保洁人员等食宿自理。

8.5 在合同执行期间，中标人须接受有关行业主管部门和采购人的考评、监管。

8.6 日常维修的项目和所需的材料、配件应详细列明，所需维修材料、配件等物品由采购人负责。

8.7 合同纠纷的解决方式

采购人与中标人在履行合同过程中若产生纠纷，可先通过友好协商解决，若协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：

提请仲裁委员会(根据实际情况填写)仲裁

向甲方所在地人民法院提起诉讼

### 三、服务岗位配置要求

序号	服务地点	岗位人员	人数	备注	
1	江滨东大道101号、102号(24人)	物业项目经理	1人	年龄55周岁及以下	
2		安保人员	14人	其中一名为安保主管,年龄在55周岁以下,需持公安部门颁发的保安员证上岗;除安保主管外,年龄60周岁及以下。保安岗需持公安部门颁发的保安员证上岗。消控岗需24小时有人在岗,持有建(构)筑物消防员证或消防设施操作员证	
3		保洁人员	4人	年龄55周岁及以下	
4		工程主管	1人	年龄55周岁及以下,持有高压电工证	
5		工程技术人员	1人	年龄55周岁及以下,持有低压电工证	
6		行政人员、会务人员	3人	年龄55周岁及以下,其中一名为综合主管、会务及接待员2人	
7					
8		通和路办公区(2人)	综合服务人员	2人	年龄60周岁及以下
9		亭江税务所(1人)	综合服务人员	1人	年龄60周岁及以下
10		罗星税务分局(1人)	综合服务人员	1人	年龄60周岁及以下

合计	28 人	
----	------	--

注：如因机构或办公场所调整，以上表格中服务岗位配置人员可能存在人员数量的减少，供应商须无条件配合扣减相应金额。投标人应充分考虑由此引起的风险并承担带来的经营风险。

所有人员须着装规范整洁，佩戴好工作牌，遵守工作纪律。安保岗位还须提供无犯罪记录证明。提供服务期间物业项目经理应定期（每月不少于两次）对管理和人员进行专业培训（包括但不限于安全生产、消防安全、人身安全、工作规范、岗位职责、专业知识等）。

#### 四、履约验收

##### 项目月度验收书

（服务时间：\_\_\_\_\_年 月） 地点：\_\_\_\_\_

##### 1. 项目基本情况

- (1) 项目名称及编号
- (2) 合同名称及编号
- (3) 乙方名称、乙方联系人及联系方式
- (4) 合同金额
- (5) 历次验收及已付款情况等

##### 2. 项目基本内容

- (1) 合同约定的主要内容：

##### 3. 组织验收情况

- (1) 验收情况，包括验收内容、验收期限等
- (2) 验收评价及结论，包括项目执行情况、是否通过验收等

1. 满意度得分=

2. 月度考评得分=

3. 月度考核总分：（满意度得分+月度考评得分）/2= \_\_\_\_\_（分）

4. 本期扣款：\_\_\_\_\_元。

5. 应支付合同款情况

依据验收结论，本次验收后应支付合同第几次付款及本期该公司应得款金额等

验收考评组（签字、盖章）：

物业公司（签字、盖章）：

验收牵头部门领导签字：

项目负责人签字：

验收时间： 年 月 日

##### 物业管理服务月度检查考评表

考核项目	考核权重	评分标准	考核得	备注
------	------	------	-----	----

			分	
人员考核	15	1. 每缺编 1 人扣 3 分。 2. 人员年龄不符合要求的，每人扣 2 分。 3. 人员未持有相关证书上岗的，每项扣 2 分。		
基础管理	20	1. 管理制度建立全面，未出具或抽查不符合，每一项扣 0.5 分。 2. 服务方案、工作计划制定齐全有效，与实际情况相符。未出具或抽查不符合，每一项扣 0.5 分。 3. 建有记录清单，并留存记录的样表，未出具清单，扣 0.5 分。 4. 针对项目的危险点和重点部位，应急预案制定全面有效，符合实际情况。缺失或抽查不符合，每一项扣 1 分。 5. 未对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理的，每一项扣 1 分。 6. 未及时履行承诺事项的，每项/次扣 2 分，因未及时履行承诺事项影响采购人工作的，每项/次扣 5 分。 7. 对采购人提出的细化改进服务措施、合理的工作建议等未及时回应的，每项/次扣 1 分。 8. 采购人对中标人承诺的服务质量管理目标进行评估，评估认为未实现的，每项/次扣 1 分。 9. 在工作中出现严重违反管理制度和工作纪律，导致采购人被上级和地方政府部门通报的、出现严重影响采购人形象的舆情事件被通报的、出现重大安全事件，造成严重后果的，采购人视造成损失的严重程度要求进行赔偿、解除合同并追究法律责任。		
房屋及其配套设施的管理和养护	8	1. 未按规定的维修时限执行的，每次扣 1 分。 2. 经检查房屋、设施的完好率未达到 100%的，每处扣 1 分。 3. 未按规定定期巡查的，每项扣 1 分。 4. 未按规定开放文体活动场所的，每次扣 1 分。		
公用设施设备的维修、	8	1. 未按规定的维修时限处理故障的，每次扣 1 分。 2. 经检查设施设备的完好率未达到 100%的，		

养护、运行与管理		每处扣1分。 3.未按规定定期巡查设施设备的，每项扣1分。 4.未按规定督促维保单位做好维保工作的，每项扣1分。 5.未按空调运行管理制度执行的，每项扣1分。 6.未按规定对空调过滤网进行清洗被发现或有效投诉的，每项扣1分。 7.数据机房等核心部位断电超过15分钟的，每次扣2分；造成重大影响的，每次扣5分。 8.未按规定清洗给水设备、清掏排水设施的，每项扣1分。		
公共秩序维护	8	1.未按规定对访客进行登记的，每次扣1分；造成不良影响的，每次扣2分。 2.值班睡岗的，每次扣1分。 3.车辆未按规定停放的，每次扣1分。		
水电及节能管理	8	未按规定标准执行的，每项扣1分。		
会务服务	8	被有效投诉的，每次扣2分。未按规定标准执行的，每项扣1分。		
保洁服务	10	被有效投诉的，每次扣2分。未按规定标准执行的，每项扣1分。		
其他服务	15	被有效投诉的，每次扣2分。未按规定标准执行的，每项扣1分。		
测评单位：	(使用单位代表)	得分合计		

**备注：**考核评分细则采购人有权在实际服务过程中按本项目特点及时进行修订。

中标人按约定配置服务人员，对不合格的员工采购人有权要求中标人更换，确因人员临时变动而短期缺编的，缺编期间中标人必须安排相应人员负责缺编人员的岗位职责，并在3日内将正式人员配备到位。服务期内累计缺编或不符合要求满3次的，采购人有权立即解除合同，并不承担任何违约责任。

### 五、验收考评汇总

采购人将按《考核评分细则》对中标人每月进行一次考核，考核分数在90

分及以上的，视为合格；考核分数在90分（不含）以下的，视为不合格。

对于服务考核为合格的服务单位，中标人需及时对考核减分项进行认真分析，并向采购人提交书面的分析及整改报告。

对于服务考核连续两次为不合格的中标人，采购人有权提前解除合同。

采购人根据考核结果发放该月的服务费，考核合格的，支付中标人全额服务费（若有产生下述安保人员、工程技术人员的考评制度违约金的，扣除相应违约金后支付剩余物业服务费）；考核不合格的，扣除中标人月服务费的5%。

1、采购人根据以往物业服务过程中的工作情况针对安保人员及工程技术人员提出以下考评制度（若以下考评制度与《考核评分细则》有重复的，中标人按下列考评制度支付违约金）：

#### （1）安保人员

①安保出勤情况：有迟到、早退者，每项每次中标人须向采购人支付违约金100元；有脱岗者，每项每次中标人须向采购人支付违约金500元；有旷工者，每项每次中标人须向采购人支付违约金500元，若安保人员在值班期间睡觉，则视为旷工。违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

②安保着装情况：安保人员着装不整齐，未统一着装者，每项每次中标人须向采购人支付违约金100元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

③安保服务内容：对照岗位工作职责，对每个安保岗位的服务内容进行考核，不符合要求者，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元；安保人员在工作期间玩手机等从事与工作不符的行为的，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元。违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

④安保工作表现：对安保人员的工作表现进行考核，不符合要求者，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

⑤投诉处理：如因安保人员失职遭采购人工作人员或前来采购人办理业务人员投诉举报的，经查属实、每项每次中标人须向采购人支付违约金500元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

⑥纠纷处理：如安保人员与工作人员及前来采购人办理业务人员发生争吵、打架、斗殴等事例。经查属实、则直接开除该人员，且支付违约金1000元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

#### （2）工程技术人员

①工程技术人员人数：每少1人每班中标人须向采购人支付违约金500元，上不封顶，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除，不与下述考评重复计算。

②工程技术人员出勤情况：有迟到、早退者，每项每次中标人须向采购人支付违约金100元；有脱岗者，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元；有旷工者，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元。工程技术人员在工作期间睡觉的，视为旷工，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

③工程技术人员服务内容：对照岗位工作职责，对每个工程技术人员岗位的服务内容进行考核，不符合要求者，每项每次中标人须向采购人支付违约金100

元。工程技术人员在工作期间玩手机等从事与工作不符的行为的，每项每次中标人须向采购人支付违约金100元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

④工程技术人员工作表现：对工程技术人员的工作表现进行考核，不符合要求者，每项每次中标人须向采购人支付违约金200元，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

## 2、责任检查考评：

(1) 综合管理责任：中标人应经常按照相关规定加强自检巡查，提高警惕，确保管理范围内所有财物和人身安全。因中标人失职造成管理范围内业主户内、员工财物被盗、人身伤害，经相关部门确认是中标人责任的，由中标人赔偿经济损失，并向采购人支付3000元违约金。违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

(2) 保密责任：中标人负责对其管理的员工进行经常性保密和安全宣传教育，把保密和安全教育作为一项重要内容贯穿管理工作全过程。认真遵守保密管理规定。如若发生泄密事件，中标人须向采购人支付3000元违约金，采购人有权立即解除合同，并追究相关责任，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

(3) 设备管理责任：中标人应加强对管理范围内所有设备的使用和保养，严格按照相关设备的使用说明书进行操作、管理及养护，确保设备正常运行。对操作和养护不当或其他原因造成的损坏损失负一切责任。造成重大损失的，按有关部门确定的损失多少，中标人需全额无条件赔偿损失，采购人有权立即解除合同，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

(4) 车辆管理责任：负责对管理范围内所有地面和地下各停车场所的管理，对本单位公务用车和私家车的安全管理。建立本单位公务用车、私家车牌照和变动情况管理登记册，实行车辆出入证管理、车辆进出核准等多管齐下的切实有效的管理机制，确保以上车辆的安全。未经核准的外来车辆一律不得出入管理范围内的任何场所。若因管理不善造成车辆失窃或受损，中标人应承担相应的赔偿责任，并向采购人支付3000元违约金，违约金采购人有权从每月物业服务费中扣除。

(5) 保洁管理责任：中标人必须达到保洁服务要求，若检查不合格，中标服务单位按照月物业管理费的5%支付违约金；每月若有两次以上对保洁服务的投诉，经采购人提出警告仍未及时有效解决的，中标人按照月物业管理费的10%支付违约金；若因管理范围内清洁服务质量不达标而受到有关部门（爱卫、环卫、市容、街道办事处等单位）处罚的，其中所需的罚款全部由中标人承担。

## 六、违约责任

### (一) 违约认定

以下情形视为中标人违约：

1. 因中标人原因造成采购合同无法及时签订、物业管理服务无法及时开展的。

2. 所提供的服务质量与投标文件的承诺不相符，未履行或无法完成投标承诺中的内容。

3. 不能按要求完成的服务工作，并造成不良影响。

4. 不能达到国家相关行业规定的标准或招标文件要求。
5. 未按时按量完成服务管理相关任务，造成服务管理工作严重滞后，无法满足采购人的要求。
6. 中标人不得将本项目肢解分包或转包给任何单位和个人，否则采购人有权解除合同，并要求中标人赔偿相应损失。
7. 未经采购人书面同意，不得更换项目主要成员（项目经理、业务主管等）。
8. 在服务过程中，因中标人原因导致发生重大安全事故（如火灾、人员伤亡、重大财产损失等），无论是否对区局造成直接损失，均视为严重违约，采购人有权解除合同，中标人还应当向采购人承担所有赔偿责任以及其他民事责任、刑事责任。
9. 中标人违反双方签署合同书的其他主要条款。
10. 中标人无法定或约定事由未经协商提前解除合同。

## （二）双方责任

1. 中标人聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业培训考核合格后上岗，采购人有权进行审核，该类费用开支由中标人负担。
2. 合同生效后若有一方无法定或约定事由自行解除合同，应承担由此给对方造成的损失并向对方支付合同总价 10% 的违约金。给对方造成损失的赔偿金及违约金从自行解除合同之日起十日内一次性向守约方付清。若合同解除后，中标人仍应对其在服务期间已完成工作的质量问题承担责任。若在合同解除后的一定期限内发现因中标人前期服务质量问题导致的损失，采购人有权向其追偿，中标人应负责解决并承担全部费用。
3. 中标人如有本方案第七条第一款违约认定行为之一，经采购人书面通知后合理期限内仍未改正的，采购人有权单方提前解除合同，中标人应向采购人支付合同总额 10% 的违约金，还应赔偿该违约行为给采购人造成的一切损失。
4. 对于不可抗力的原因等客观因素造成不能履行合同的，双方根据客观情况协商处理。
5. 物业服务项目操作均须严格按照国家和地区相关安全操作规程，如发生违规操作现象或中标人在服务期间各种环节中产生的一切意外事故，包括不可抗力因素造成的人身伤害事故、物品、设备、工具或材料的损坏，概由中标人自行处理或负责，与采购人无关，所产生的后果全部由中标人承担，如造成经济损失，全部损失由中标人赔偿。
6. 中标人及其雇佣的员工应严格遵守国家的法律、法规、政策和有关规定，如果中标人及其所雇佣的员工违反法律、法规和相关规定，所造成的后果与采购人无关，中标人应自行处理，产生的费用由中标人承担。
7. 中标人应加强对员工和设备的管理，严格操作规程，遵守交通规则，文明作业，采取必要的安全防护措施，消除安全隐患，如果发生安全事故，责任由中标人自行负责。
8. 中标人服务期限内，应严格按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共

和国劳动合同法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定用工，签定劳动关系或用工劳务合同，并按规定为员工办理相关的劳动保险，缴纳社保费用，服务期间发生的一切安全责任事故、劳动用工纠纷及造成第三者损害责任的，均由中标人承担。

9. 在中标人管辖范围内，若有他人财物丢失，中标人应承担相应的赔偿责任。

10. 如中标人按月考核验收未达到要求，按照招标文件规定承担相应违约责任。

11. 中标人违反招标文件规定或合同约定义务，除承担相应违约责任外，还应当赔偿中标人全部损失，包括但不限于诉讼费、公告费、律师费、保全费、保全保险费等为主张权利而支出的合理费用。

12. 前述违约金，采购人均有权从未付款项中予以扣除。

## **七、报价要求**

投标总价为承包期限内的所有费用，包括但不限于：员工工资（不得低于国家法定规定的项目所在地的最低工资标准）、行政办公费用、员工社会保险费、服装费、福利费、加班费、卫生防疫费（消杀药品等）、清洁卫生费（如：清洁专用设备、清洁工具耗材）、垃圾清运费、台风或临时任务卫生保洁等突击费、调整办公室（遇大批量调整除外）与各个会议室开会期间会议桌椅搬运费、对讲机、手电筒等工具耗材、人员培训费、税收、保险、企业提取的管理费用等其他合理的费用。投标人应充分考虑采购人实际需求和可能发生的其他费用，报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再以任何理由向采购人收取任何费用。

## **八、付款方式**

服务费按月支付。中标人每完成一个月服务管理工作后，根据项目验收考评结果，办理相关手续并提供正式发票，采购人经核对无误并办妥支付手续后于10个工作日内付款。